

施策評価シート(平成26年度評価実施)	担当部課名	産業環境部 観光商工課	関連部課名	
基本目標	賑わいと元気あふれるまちづくり【産業】			
施策名	消費者保護			
消費生活に関する情報提供や相談体制、消費者被害の救済を図るとともに、消費教育を通じた賢い消費者や消費者保護団体の育成、多重債務の予防、関係機関との連携による多重債務の救済などの取組を推進します。				
施策が目指す蒲郡市の将来の姿 <ul style="list-style-type: none"> ●子どもから高齢者まで、誰もが安心して物を購入したりサービスを受けたりすることのできる環境が整っています。 ●消費者保護に必要な基本制度や環境が整備されています。 				

◆具体化した施策の取り組み実績

1 消費者保護体制の充実

項目	平成24年度実績	平成25年度実績	平成26年度計画
消費者行政活性化基金事業	3,513千円	4,263千円	4,325千円
消費生活相談員数	1人+県から月10日程度派遣	1人+県から月10日程度派遣	1人+県から月10日程度派遣
消費生活相談実施日	毎週月～木曜日	毎週月～木曜日	毎週月～木曜日

2 市民の消費者意識の向上

項目	平成24年度実績	平成25年度実績	平成26年度計画
消費生活展の開催	平成24年7月29日	平成25年7月28日	平成26年7月20日

3 多重債務問題の解決

項目	平成24年度実績	平成25年度実績	平成26年度計画
多重債務相談実施日	毎週月～金曜日	毎週月～金曜日	毎週月～金曜日
多重債務相談受付件数	16件	15件	-

4 消費者保護団体の支援

項目	平成24年度実績	平成25年度実績	平成26年度計画
東三河生活学校交流会	新城市	豊川市	田原市

◆評価指標

指標名	区分	平成24年度	平成25年度	平成26年度	将来目標
消費生活相談 市受付件数の推移	目標値	150件	200件	250件	350件
	実績値	164件	214件		平成32年度
悪質商法被害防止出前講座	目標値	10回	10回	10回	15回
	実績値	4回	7回		平成32年度

◆指標の説明・考え方

指標名	説明・考え方
消費生活相談市受付件数の推移	消費生活相談体制の整備による受付増加及び被害者救済
悪質商法被害防止出前講座	特に高齢者を対象とした消費者教育で被害防止を図る

◆指標の分析

県の活性化基金を活用し、消費生活相談員の処遇改善と被害防止用啓発用品の作成を行い、消費生活相談業務の充実を図った。25年度は、特別非常勤職員1名と、県から月に10日程度相談員を派遣していただく体制を敷き、最大2件の相談へ対応できる日を増やした。徐々に相談窓口の認知度が上がり、相談件数は確実に増加している。消費生活トラブルへの市民意識の向上もあり出前講座の要請も増えている。

◆今後の方針

施策の課題 県の活性化基金を活用し、内容の充実を図ってきたが、平成29年度末までの東三河県民生活プラザの廃止と平成27年度から東三河広域連合による共同事業へ業務が移行することが決まった。広域的な取り組みの中で、市民の最も身近な相談窓口としてこれまでのサービスを維持・向上させ、きめ細やかな啓発活動や消費者教育を行えるかなど、蒲郡市の地域性に配慮した取り組みが実施できるか模索することになる。

今後の施策展開 東三河広域連合が司る事業となるが、当面は消費生活相談員の雇用や配置、啓発活動などあらゆる面で課題が出てくると思われる。蒲郡市の独自性や市民性を考慮して、広域連合へ意思をうまく反映させると同時に、スケールメリットを活かした効果的な啓発活動や消費者教育の充実など、広域連合事業のメリットを意識した施策を展開する必要がある。

課長評価	構成事業の進捗状況	B: おおむね計画どおり進行している。
	施策の進め方	B: 一部見直しが必要である。
	コメント	消費者相談業務については、平成27年度から広域連合での共同事務となり、中核となる相談事業は平成28年度から開始される。県民生活プラザの今後の動向を注視しながら、8市町村との連携が必要である。母体が大きくなるが、スピーディーで柔軟な対応ができる運用方法を確立する必要がある。

部長評価	施策の進捗状況	B: 目指す将来像実現に向けておおむね計画どおり進行している。
	コメント	消費者生活相談業務は、平成27年度から東三河広域連合の事務となることは決定しているが、事業内容等詳細は不確定要素が多い。ただ、今後も相談件数が増加すると考えられるので、消費者保護の観点から相談員数の確保が必要になる。

施策に属する事務事業一覧

総合計画	所管課	番号	事業名	人件費を除く 事業費(千円)	人件費(千円)	人工	総合評価	事業の 種別	市長 マニフェスト	実施 計画
2-9	観光商工課 (商工)	248	消費生活啓発事業	4,894	3,914	0.55	B	カ	4	○